


**Oficina de Atención al Usuario.
Alcaldía Municipal de Tauramena Casanare.**

Informe de PQRSF

Zoraida Perilla Vallejo. Profesional Universitario

**JULIO DE
2015**

DESPACHO ALCALDE 

11 AGO 2015

HORA: 2:20 pm

RECIBIDO: *Martha Cecilia Ramirez*

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CÓDIGO: FSI14-02-I	
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 15/08/2013	
	CARTA	VIGENCIA: 2013	V-02

Tauramena Agosto 10 de 2015

Doctor
 ALEXANDER CONTRERAS CARDENAS
 Alcalde Municipal

Ref; Informe de PQRSF JULIO de 2015.

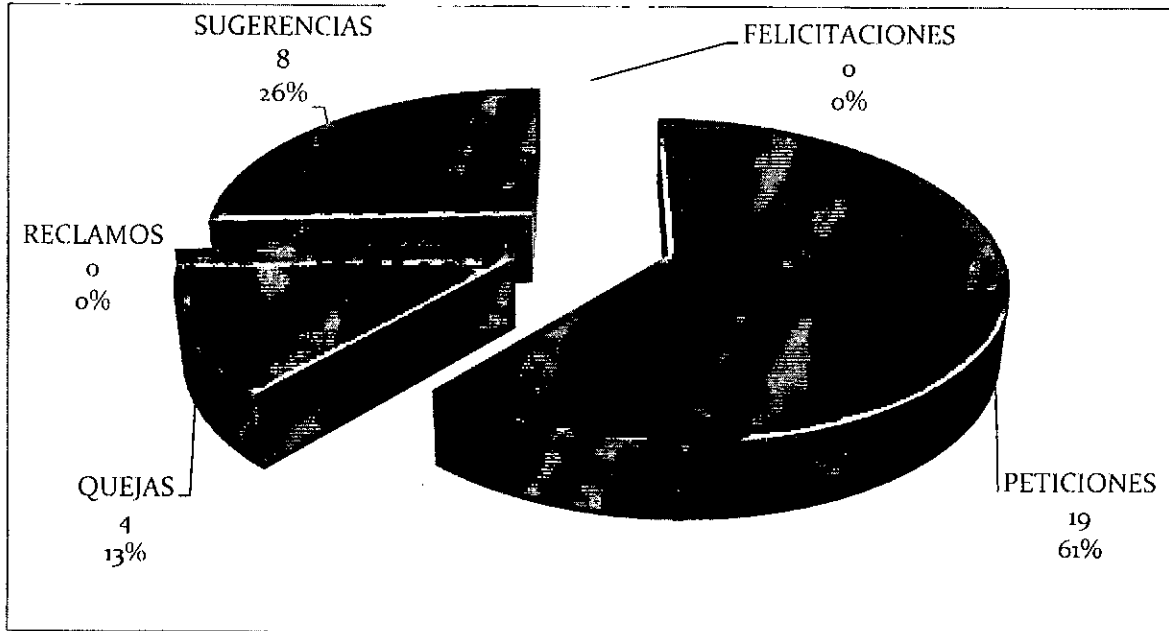
Cordial saludo:

Estoy enviando a su Despacho el Informe consolidado de la referencia, en los siguientes términos, con el objeto de que sea conocido y analizado por su Despacho y para tomar las decisiones pertinentes.

Para el presente mes de JULIO de 2015 presento el informe detallado así:

1. Distribución por clase de PQRSF recibidas en el mes:

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
JULIO	19	4		8		31
TOTAL	19	4	0	8	0	31

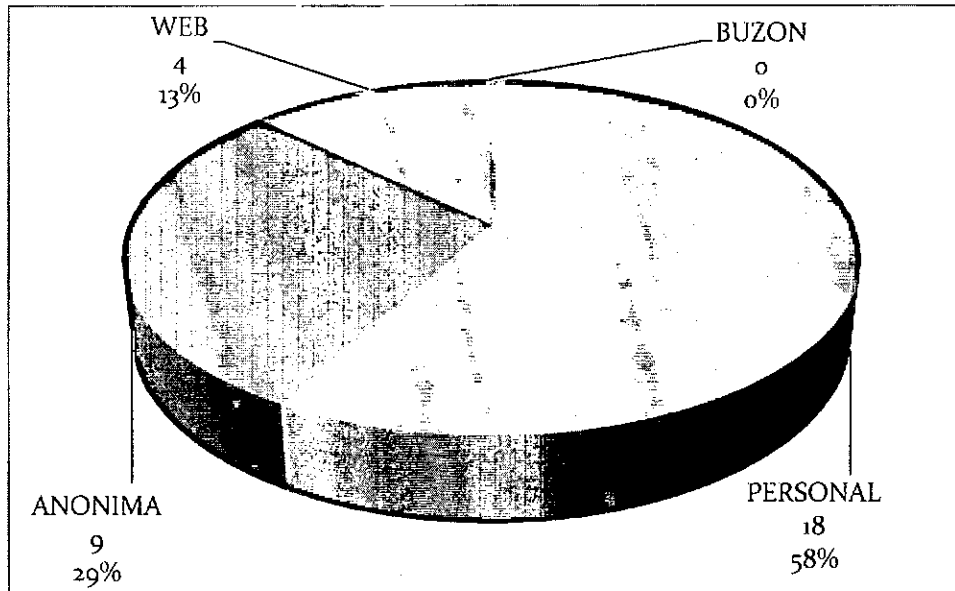


Para el mes de Julio de 2015, se reciben 31 PQRSF distribuidas como lo muestra la gráfica anterior, haciéndose evidente la confianza de los usuarios ante las actuaciones de la Administración Municipal.

2. Canal de Comunicación utilizado por los Usuarios.

PERSONAL	ANONIMA	PAGINA WEB	BUZON
18	9	4	

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CÓDIGO: FSI14-02-I	
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 15/08/2013	
	CARTA	VIGENCIA: 2013	V-02



La gráfica nos indica que el canal preferido por los usuarios sigue siendo el personal; los usuarios se acercan a los diferentes puntos de atención y presentan sus peticiones, sus quejas, sus reclamos, nos hacen sugerencias; en segundo lugar está el canal anónimo, el cual en un amplio porcentaje, se origina del procedimiento de medición de la satisfacción donde se hacen encuestas de satisfacción y los usuarios nos hacen sugerencias las cuales se toman y se bajan a la matriz de PQRSF como de origen ANONIMO; Una vez más podemos evidenciar el uso del canal WEB por cuatro (04) usuarios en el mes de julio, que representa el 13% del tipo de canal utilizado por los usuarios. La oficina de Atención al Usuario, está coordinando la publicación en los medios de comunicación que tenemos a disposición, una socialización más amplia para los ciudadanos, para que ellos se informen sobre todos los canales de comunicación que tienen para que nos hagan llegar sus PQRSF.



ALCALDIA DE
TAURAMENA

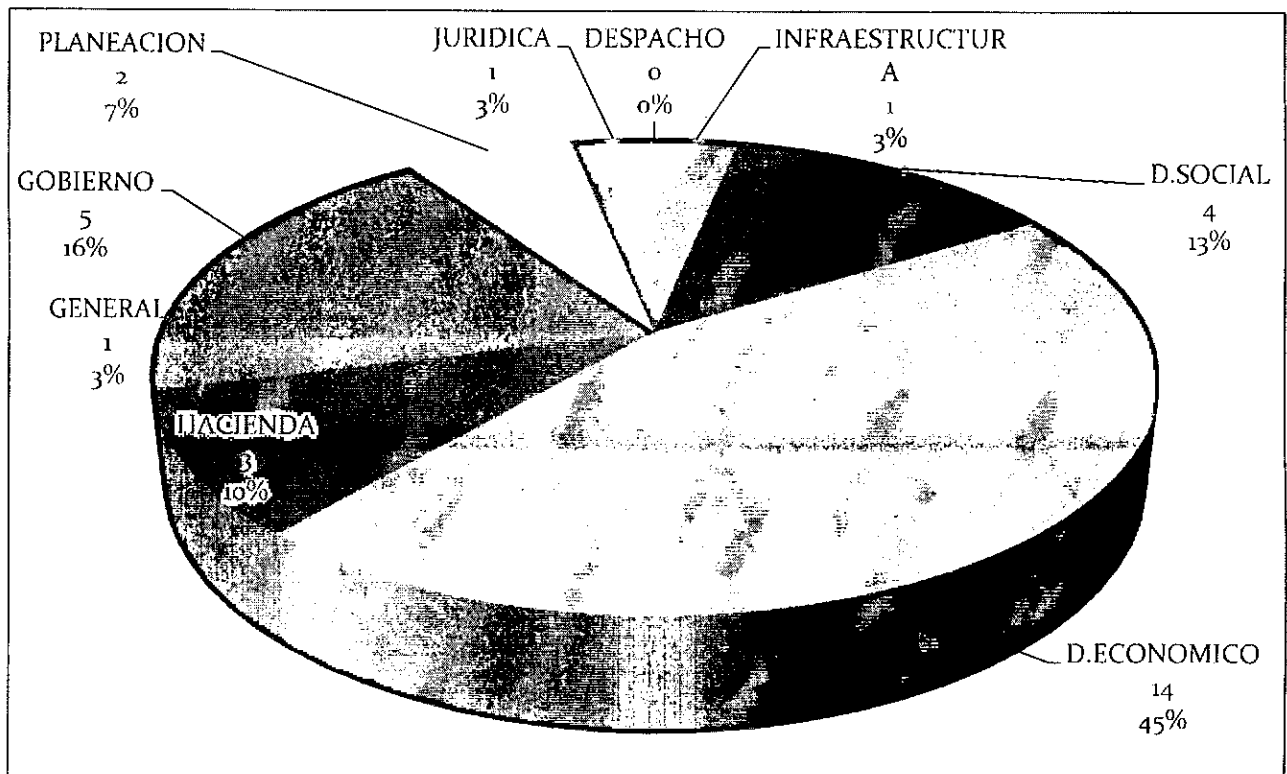
**SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
MECI- CALIDAD**
**PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE
LA COMUNICACIÓN INTERNA**
CARTA

CÓDIGO: FSI14-02-1

FECHA: 15/08/2013

VIGENCIA: 2013 V-02

3. Direccionamiento para la gestión:



La gráfica para este mes nos evidencia el direccionamiento para su gestión así:

A Desarrollo Social el 13%: 1 Sugerencia, 1 Quejas, y dos Peticiones

A Desarrollo Económico el 45%: 11 peticiones, 2 quejas y 1 sugerencia

A Secretaría General el 3%; 1 sugerencias

A Gobierno el 16%: 2 sugerencia, 2 peticiones y 1Queja.

A Planeación el 7%; 1 sugerencia, 1 peticiones.

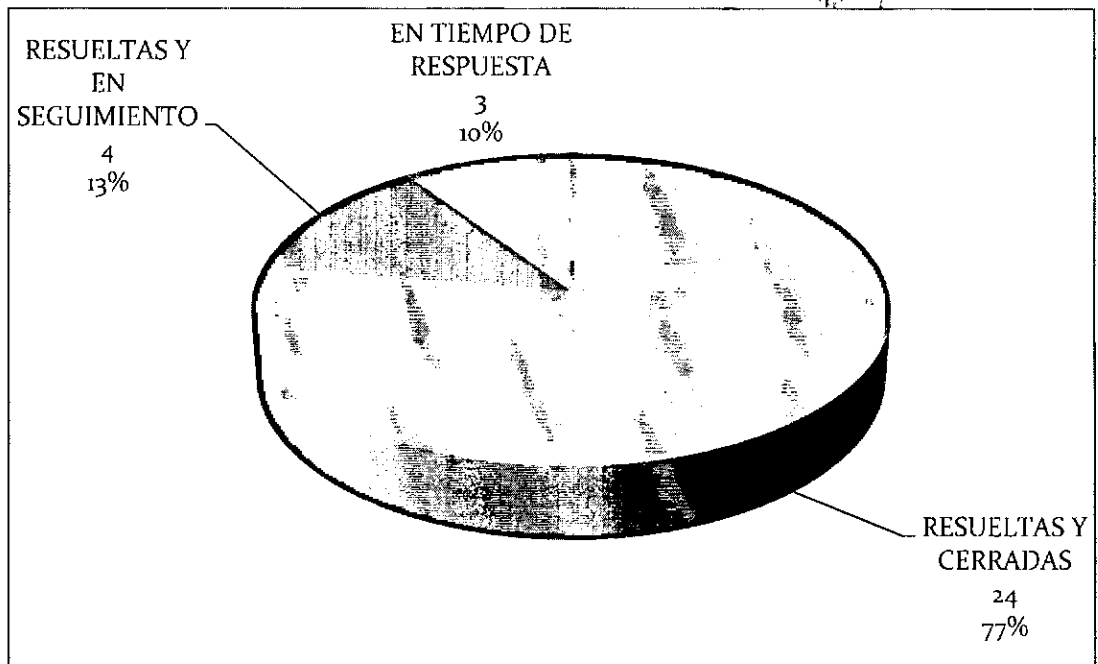
A Hacienda Municipal el 10%; 2 sugerencia y 1 Petición.

A Infraestructura el 3%: 1 petición.

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CÓDIGO: FSI14-02-I	
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 15/08/2013	
	CARTA	VIGENCIA: 2013	V-02

Culminado el mes, el estado de las PQRSF se encuentra así:

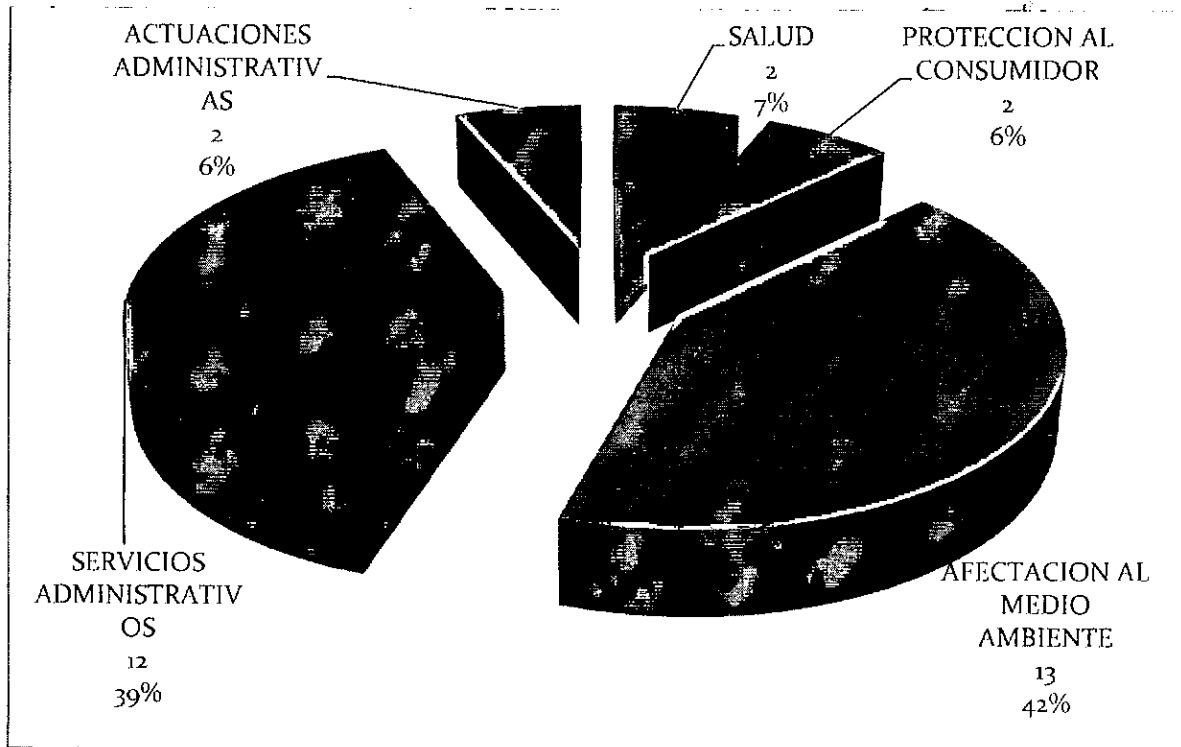
- ❖ Resueltas y cerradas: 24 que representan el 77%
- ❖ Sin resolver en tiempo de oportunidad para hacerlo: 3 que representan el 10%.
- ❖ Respondidas y en seguimiento: 04 que representa el 13%



Lo anterior demuestra compromiso de las diferentes dependencias para atender en tiempo oportuno las PQRSF direccionadas a sus Despachos; no obstante esta oficina, dando cumplimiento a lo establecido en la política de atención al ciudadano, hace seguimiento a la oportuna respuesta a las PQRSF de los ciudadanos y a los compromisos que se establezcan en la respuesta dada a cada uno de ellos. Igualmente en el próximo informe se incluiría las PQR que vencido el término no dieron respuesta oportuna y que al cierre de mes todavía cuentan con tiempo para ser resueltas como el caso de las tres que se registran para el presente mes.

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CÓDIGO: FSI14-02-I	
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 15/08/2013	
	CARTA	VIGENCIA: 2013	V-02

En el mes de JULIO al analizar del tema de preocupación que le asiste a la comunidad que hace uso de alguna de las múltiples alternativas de comunicación que ofrece la Administración Municipal, se puede concluir como la muestra la gráfica:



➤ Para el tema de afectaciones al medio ambiente se han recibido 4 quejas y once peticiones que en términos porcentuales representa el 42%.

A nuestros usuarios les sigue asistiendo la preocupación por las consecuencias de malos manejos de líquidos residuales lo cual genera proliferación de vectores, y por ende afectaciones a la salud de las personas y contaminación al medio ambiente. Igualmente el mal manejo de residuos vegetales y de construcción, incluso con la participación indirecta de la

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CÓDIGO: FSI14-02-I	
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 15/08/2013	
	CARTA	VIGENCIA: 2013	V-02

Administración Municipal, pues las conductas se dan por parte de algunos de nuestros contratistas lo que implica la falta de control efectivo por parte de quien ejerza la supervisión a dichos proyectos, como en el caso de la mala disposición de materiales a un cuerpo de agua natural (laguna) en la vereda lagunitas, lo que llevó a una queja por parte de un miembro de la comunidad.

Igualmente cabe traer bajo esta misma consideración, la situación presentada por una fábrica de sardineles en pleno espacio público del Barrio La Primavera, lo que ocasionó malestar en la comunidad, y aún cuando el contrato no fue firmado por el Municipio, sino por la Gobernación de Casanare, somos los primeros llamados a la protección de nuestros ciudadanos, y se requiere de una acción efectiva y oportuna. Estas situaciones deben ser un detonante para evitar que dicha afectación se vuelva a repetir, puesto que la Administración Municipal, está conminada y tienen la obligación de vigilar el impacto de todas sus acciones, lo que debe implicar un cuidadoso análisis de todos los contextos de nuestras intervenciones y de otros, en toda nuestra jurisdicción territorial.

- **Situaciones sobre el quehacer administrativo se presenta en el mes de Julio de la siguiente manera:** **Servicios; ocho sugerencia y cuatro peticiones, que representa el 39%.** *Sobre todo en las sugerencias que hacen nuestros usuarios, con ocasión de la aplicación del instrumento de medición de la satisfacción nos hemos encontrado con apreciaciones válidas frente a que ellos perciben y evidencian la necesidad de adecuación de espacios físicos tanto para ellos como para los funcionarios que les prestan los servicios, pues han indicado que evidencian hacinamiento en algunas oficinas como hacienda y gobierno. Solicitan también establecer controles en los diferentes trámites para que les sea prestado un mejor servicio.* **Actuaciones; dos peticiones, lo que representa el 6%,** *y tienen que ver nuevamente con la solicitud de nuestra intervención en situaciones que a pesar de que son materializadas por terceros, como en el caso que llaman a que la supervisión y la interventoría actúen, para solucionar un daño a instalación eléctrica ocasionado por uno de nuestros constructores del proyecto de pavimentación en la vereda Paso Cusiana. El otro asunto tiene que ver con la información que nos da un usuario, sobre una situación que vista de su conocimiento, podría generar una situación de lamentar, pero precisamente, llama a los profesionales de la gestión del riesgo para que intervengan y evalúen lo*

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CÓDIGO: FSI14-02-I	
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 15/08/2013	
	CARTA	VIGENCIA: 2013	V-02


informado; aquí vale decir, que al cierre de mes no se había dado atención a esta petición presentada y remitida a la Secretaría de Gobierno el mismo 24 de Julio de 2015, lo que implica valorar el tiempo en que se debe atender un reporte de riesgo.

- Salud, se recibieron dos peticiones, que representan el 7%.
A nuestros usuarios les asiste siempre su interés por un buen servicio y hacen valer sus derechos, ante lo cual también la oficina de salud, les recuerda sus obligaciones, pues en ocasiones de ello, también depende la calidad del servicio que recibimos como usuarios.

- Protección al Consumidor, se recibieron una petición y una queja que representa el 6%.
La Secretaría de Gobierno, con las acciones de la profesional de protección al consumidor, cada vez que los usuarios requieren, actúa escuchando a las partes intentando inicialmente que se llegue a acuerdo, pues si NO hay acuerdo se debe remitir el proceso a la Super Intendencia de Comercio quien tiene las facultades para tomar las decisiones pertinentes; para Julio de 2015 en uno de los caso se remitió el proceso pues no hubo acuerdo; para el otro caso se llegó a un acuerdo entre las partes y se dirimió la situación que había dado origen a la queja.

Se solicita a su Despacho fijar una fecha de acuerdo a la disponibilidad de su agenda, para llevar a cabo el segundo comité de PQR, puesto que se hace necesario tratar los siguientes temas:

- ✓ Manejo de la escombrera municipal, manejo de lugar de disposición final de residuos de poda y limpieza de lotes sin construir de propiedad de particulares, lo cual es motivo reiterativo de quejas.
- ✓ Asuntos relacionados con los asuntos que fueron objeto de gestión en el presente mes de Julio y que tienen que ver con afectaciones al medio ambiente y actuaciones administrativas.
- ✓ Seguimiento a las directrices dadas en el primer comité llevado a cabo el paso 14 de mayo de 2015.

 ALCALDIA DE TAURAMENA	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MECI- CALIDAD	CÓDIGO: FSI14-02-I	
	PROCEDIMIENTO ADMINISTRACION DE LA COMUNICACIÓN INTERNA	FECHA: 15/08/2013	
	CARTA	VIGENCIA: 2013	V-02

En el mes de Julio se aprovecha la disponibilidad de publicación en la página Web y se publica el informe correspondiente al mes de junio de 2015, situación que se seguirá cumpliendo durante todos los meses en aras de dar cumplimiento a las directrices de gobierno en línea.

En el presente mes se enviará a cada Líder de Proceso el presente informe, con el objeto de que conozcan los resultados de la gestión de las PQRSF en el mes de Julio; no obstante, de acuerdo a su proposición de que se socialice el informe mensual de PQRSF a los líderes de proceso y que consideraría un consejo de gobierno como el espacio oportuno, quedo a la espera de su indicación al respecto en la fecha que usted establezca.

Hasta tener sus noticias,



Zoraida Perilla Vallejo
Profesional Universitario
Oficina de Atención al Usuario.